



Reinier van Arkel

Medewerkers van Reinier van Arkel spannen zich in om de behandeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de geboden dienstverlening of de manier waarop deze plaatsvindt. Of u hebt het idee dat bepaalde zaken beter of anders kunnen. Laat het ons weten, want van elke reactie kunnen we leren. Sommige zaken zijn te veranderen en andere zaken kunnen worden voorkomen.

Klachtenregeling Reinier van Arkel

Besprekbaar maken

Merkt u onvrede, bent u ontevreden over onderdelen van de behandeling of hebt u een klacht? Bespreek het dan eerst met de direct betrokkene(n). Een gesprek lost vaak veel op.

U kunt hierbij hulp vragen van een familielid, of naaste. Als u in behandeling bent bij Reinier van Arkel kunt u ook aankloppen bij de patiëntenvertrouwenspersoon. Familieleden en naasten kunnen terecht bij de familievertrouwenspersoon.

Komt u niet tot een oplossing van uw probleem, dan kunt u een klacht indienen. Dat kan bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Wat is een klacht?

Een klacht is een signaal om te laten weten dat je ergens niet tevreden over bent. Je kunt dit mondeling of schriftelijk doen. Om uw klacht op te schrijven, kunt u een klachtenformulier op onze website gebruiken. U kunt uw klacht ook bespreken met de medewerker(s) of leidinggevenden die erbij betrokken zijn. Zo kan het probleem misschien snel worden opgelost.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen, maar dat kan ook door uw partner, ouders, voogd/curator of een andere vertegenwoordiger.

Waarover kunt u een klacht indienen?

- U kunt een klacht indienen als u bezwaar hebt tegen het gedrag of een beslissing van een of meerdere medewerkers van Reinier van Arkel.
- U kunt een klacht indienen over algemene zaken, waarbij niet direct een medewerker betrokken is.

Klachtenfunctionaris
T 06 83041887
Klachtenfunctionaris@reiniervanarkel.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)
06 - 21 94 71 70
of via de receptie (073) 658 51 11
Helpdesk 0900-444 8888

Familievertrouwenspersoon
06 - 46 94 38 81

Klachtencommissie
T (073) 658 60 19
Postbus 70058
5201 DZ 's-Hertogenbosch

Reinier van Arkel

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht het beste eerst bespreken met de medewerker(s) of leidinggevende die erbij betrokken zijn. U kunt hiervoor het klachtenformulier als hulpmiddel gebruiken. Reinier van Arkel reageert binnen zes weken na het indienen van uw klacht met het oordeel, de besluiten en de termijn waarop eventuele maatregelen worden uitgevoerd. Soms is er meer tijd nodig om uw klacht zorgvuldig te onderzoeken; in dat geval kan de afhandeling één keer met maximaal vier weken worden verlengd en ontvangt u hierover op tijd een bericht. Voor het indienen van een klacht kunt u ook terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon.

Als u geen oplossing vindt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij kan bemiddelen voor u.

Wilt u geen gesprek of bemiddeling? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Zij doen dan een uitspraak over uw klacht.

Aanvulling Klachtenregeling voor cliënten die gedwongen zijn opgenomen of verplichte zorg krijgen op grond van de Wvggz

Wanneer er voor u een zorgmachtiging of een crisismaatregel geldt volgens de Wet verplichte ggz, dan kunt u naast de klachten die alle cliënten volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg kunnen indienen, ook een klacht indienen over een aantal onderwerpen die specifiek in de Wet verplichte ggz genoemd worden. De patiëntenvertrouwenspersoon weet welke rechten u als cliënt hebt en kan u helpen bij de klacht. Familie kan hulp vragen aan de familievertrouwenspersoon. U betaalt geen kosten voor de hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon.

De patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon, vaak pvp genoemd, biedt cliënten die in behandeling zijn in de geestelijke gezondheidszorg ondersteuning en advies bij vragen en/of klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van Reinier van Arkel maar van de onafhankelijke stichting pvp. De pvp komt op voor de belangen zoals de cliënt die zelf ziet en samen spreken ze af wat de pvp voor de cliënt gaat doen.

Wanneer kunt u bij de patiëntenvertrouwenspersoon terecht?

- Als u te maken krijgt (of heeft gehad) met verplichte zorg. Dat kan verplichte zorg binnen Reinier van Arkel zijn, maar ook verplichte zorg die u thuis of ergens anders (ambulant) krijgt.
- Als u vrijwillig bent opgenomen in een van de klinieken van Reinier van Arkel.
- Als u thuis vrijwillige zorg krijgt, maar te maken krijgt met drang of mogelijke dwang. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat de behandelaar nadenkt over het verlenen van verplichte zorg. Of wanneer u vindt dat er druk op u wordt uitgeoefend om bepaalde zaken te doen of te laten, omdat er anders verplichte zorg voor u wordt aangevraagd.

De pvp biedt geen advies en ondersteuning aan cliënten die vrijwillige zorg ontvangen en/of thuis of in een beschermde woonvorm wonen. Cliënten kunnen dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Reinier van Arkel.

De klachtenfunctionaris

Als u een klacht hebt en niet (meer) in gesprek met uw hulpverlener wilt of durft, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen tussen u en de behandelaar en kan u ook informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit staat in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de hulpverlener vaak het beste werkt. De klachtenfunctionaris is in dienst bij Reinier van Arkel, maar is onafhankelijk en onpartijdig.

Wat doet de klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris:
- geeft u advies over het indienen van een klacht
 - helpt u met het beschrijven van de klacht
 - onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Wanneer kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht

De klachtenfunctionaris is er voor cliënten, maar ook voor wettelijke vertegenwoordigers, familie en naasten van cliënten. Als de klachtenfunctionaris denkt dat u beter geholpen kunt worden door de pvp of familievertrouwenspersoon en u voldoet aan de voorwaarden hiervoor dan wordt in overleg met u de klacht overgedragen naar de pvp of de familievertrouwenspersoon.

De familievertrouwenspersoon

Als familielid of naaste van iemand met (ernstige) psychische klachten kunt u veel vragen hebben. Over de aandoening en de hulpverlening maar ook over de opvang en ondersteuning. Voor informatie, ondersteuning en een luisterend oor kunt u direct de familievertrouwenspersoon vragen. De familievertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen. U hebt voor een gesprek met de familievertrouwenspersoon geen toestemming nodig van de cliënt of van de desbetreffende behandelafdeling.

Wanneer kunt u bij de familievertrouwenspersoon terecht?

- Familie en naasten van cliënten van Reinier van Arkel die:
- verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel
 - voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid
 - opgenomen zijn op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.

Familie en naasten van cliënten die geen verplichte zorg ontvangen kunnen contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Reinier van Arkel.

De klachtencommissie

Een cliënt kan er ook voor kiezen een klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie die door Reinier van Arkel en GGZ Oost Brabant is ingesteld. Zij behandelt klachten die door cliënten van deze instellingen bij de commissie worden ingediend. De regionale klachtencommissie is onafhankelijk, doet onderzoek naar ingekomen klacht(en) en beoordeelt die.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als een cliënt kiest voor een klachtenbehandeling via de klachtencommissie dan kan deze een schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie. De klachtencommissie verzamelt alle informatie die zij nodig heeft om de klacht goed te beoordelen. Als het nodig is, wordt aan de cliënt toestemming gevraagd om het dossier in te zien. Tijdens een zitting worden de cliënt en degene tegen wie de klacht gericht is, gehoord. Op basis van de schriftelijke informatie en de informatie die tijdens de zitting naar voren komt, neemt de klachtencommissie een beslissing.

De commissie probeert binnen twee weken na de behandeling van de klacht haar beslissing schriftelijk bekend te maken. De beslissing van de klachtencommissie wordt naar de cliënt gestuurd, naar degene tegen wie de klacht gericht is en naar de Raad van Bestuur. Uitgebreide informatie over de klachtencommissie vindt u op de website van Reinier van Arkel onder het kopje klachtencommissie.